

AL CONFIRMAR EL FORMULARIO DE SUSCRIPCIÓN DE ALTA DE ACCESO AL SERVICIO "myGESTIÓN" ACEPTA ESTE CONTRATO A TRAVÉS DE UN DOCUMENTO DE PEDIDO QUE INCORPORA EL PRESENTE CONTRATO. USTED ACEPTA Y ACUERDA CUMPLIR Y QUEDAR OBLIGADO DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. SI USTED ESTÁ CELEBRANDO ESTE CONTRATO EN REPRESENTACIÓN DE UNA SOCIEDAD MERCANTIL U OTRA PERSONA JURÍDICA, USTED DECLARA QUE POSEE FACULTADES PARA OBLIGAR A DICHA ENTIDAD DE CONFORMIDAD CON LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES DE ESTE CONTRATO. SI USTED NO POSEE TALES FACULTADES, O BIEN SI USTED O TAL ENTIDAD NO ACEPTA LOS TÉRMINOS Y LAS CONDICIONES DE ESTE CONTRATO, USTED NO PODRÁ UTILIZAR LOS SERVICIOS.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACCESO A LA PLATAFORMA "myGESTIÓN"

REUNIDOS

DE UNA PARTE, **OPEN GESTIÓN, S.L.**, con C.I.F. nº B83635342, con domicilio en la C/ Teide 4 OF. 03, 28703 – San Sebastián de los Reyes (Madrid), con C.I.F. nº B83635342, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Teléfono 91 630 05 51, correo electrónico: info@opengestion.com, en adelante "OPEN GESTIÓN",

DE OTRA PARTE, la persona física o jurídica cuyos datos de filiación figuran en el formulario de suscripción de alta de los servicios ofrecidos en "myGESTIÓN", en adelante el CLIENTE.

EXPONEN

1.- Que OPEN GESTIÓN, S.L. es titular exclusivo de todos los derechos de explotación que se derivan de la propiedad intelectual de la aplicación informática de gestión en la nube denominada "**myGESTIÓN**", la cual está alojada en la plataforma de hosting CLOUD que se indica en este contrato como servicio de alta disponibilidad, redundancia y escalabilidad. Y en su consecuencia, es la única persona autorizada a permitir el acceso a dicha plataforma a los interesados que se lo soliciten.

2.- Que el CLIENTE está interesado en el acceso y utilización de esta plataforma para la gestión de su negocio, empresa o proyecto, el cual declara que siempre es con fines lícitos, que introducirá datos o material no prohibido por la legislación vigente en cada momento y siempre bajo su responsabilidad sobre el contenido.

3. Que, en caso de no aceptar las siguientes cláusulas de contratación, el CLIENTE deberá abstenerse de acceder y/o utilizar los servicios y/o contenidos ofertados por OPEN GESTIÓN. Pero que el CLIENTE al confirmar el formulario de solicitud de alta de "myGESTIÓN" y acceder y/o utilizar los servicios, ambas partes de común acuerdo, llevan a efecto el presente contrato con arreglo a las siguientes cláusulas:

CLÁUSULAS

1. DEFINICIONES DEL CONTRATO

- **Cliente:** toda aquella persona física o jurídica que cumplimenta el formulario de contratación y elige alguno de los servicios de OPEN GESTION a través de su URL www.mygestion.com, de forma telefónica o presencial ante un agente autorizado por OPEN GESTIÓN.
- **Contrato:** contiene todas las cláusulas recogidas en este documento, así como toda información adicional que, sobre el servicio particular, elegido por el cliente, se recoge de manera actualizada expresamente en la URL www.mygestion.com u otras URL propiedad de OPEN GESTIÓN S.L.
- **El contenido comercial:** la información sobre recursos, aplicaciones, características y precios de los servicios que se manifiesta en la web www.mygestion.com prevalecerá sobre lo recogido en este contrato; para lo manifestado en todos los aspectos no mencionados anteriormente (contenido comercial) prevalecerá lo dispuesto en este contrato.
- **Servidores:** equipos informáticos propiedad de OPEN GESTIÓN S.L. donde se almacenan o alojan los datos y la información que el cliente desarrolla en "myGESTIÓN". Estos equipos informáticos también podrán ser arrendados o subcontratados por parte de OPEN GESTION, para asegurar la continuidad y calidad del servicio, siempre bajos los requisitos establecidos en el art. 28 del Reglamento (UE) 2016/679 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 27 de abril de 2016, relativo a la protección de las personas físicas en lo que respecta al tratamiento de datos personales y a la libre circulación de estos datos y por el que se deroga la Directiva

95/46/CE (Reglamento General de Protección de Datos, **en adelante: RGPD**) o la legislación vigente en cada momento.

- **Usuarios:** significa los empleados, contratistas y usuarios finales, según corresponda, autorizados por el CLIENTE para utilizar los Servicios de "myGESTIÓN" de conformidad con este Contrato.
- **Responsable del fichero o tratamiento:** persona física o jurídica, de naturaleza pública o privada, u órgano administrativo, que decida sobre la finalidad, contenido y uso del tratamiento. En el presente contrato el CLIENTE.
- **Encargado de tratamiento:** la persona física o jurídica, autoridad pública, servicio o cualquier otro organismo que, sólo o conjuntamente con otros, trate datos personales por cuenta del responsable del tratamiento. En el presente contrato OPEN GESTIÓN.

2. OBJETO Y DEFINICIÓN DE "myGESTIÓN".

OPEN GESTIÓN, S.L., es una entidad mercantil cuya actividad principal consiste en: la creación, el desarrollo, la compraventa, el mantenimiento, la gestión y la explotación de aplicaciones de gestión con arquitectura web, entre otros.

Constituye el objeto de este contrato que OPEN GESTIÓN pone a disposición del CLIENTE la aplicación informática de gestión empresarial en la nube denominada "**myGESTIÓN**" con el fin de proporcionarle una herramienta que le asista en la gestión de su empresa, así como todos los servicios complementarios al uso de dicha aplicación informática por el CLIENTE, tales como alojamiento de datos, actualizaciones de la aplicación y servicio de soporte en horario laboral de OPEN GESTIÓN, de conformidad con lo estipulado en el presente contrato.

Las características técnicas de "**myGESTIÓN**" así como el precio a satisfacer por los mismos viene, en cada momento, claramente determinado en la URL www.mygestion.com.

La prestación de este servicio no implica, ni directa ni indirectamente, cesión alguna al CLIENTE de derechos de propiedad intelectual de ningún tipo sobre la citada aplicación informática en la nube, que quedan expresamente reservados a su legítimo titular. El Cliente no podrá ceder, traspasar ni subarrendar a tercero los derechos y

obligaciones que le corresponden derivados de este contrato, sin el previo consentimiento expreso de OPEN GESTIÓN.

3. PRECIO Y FORMA DE PAGO

El precio del servicio es el consignado en las facturas emitidas por OPEN GESTIÓN al CLIENTE, que resulta de las Tarifas publicadas en la Web www.mygestion.com según la configuración de la aplicación elegida por el CLIENTE en base a la capacidad de almacenamiento de datos, número de usuarios, módulos o extensiones contratados.

Desde el momento en que el cliente cause alta en el servicio mediante la aceptación de este contrato y configuración de la aplicación a la que va a acceder, OPEN GESTIÓN procederá a facturar por anticipado con cadencia mensual el precio del servicio seleccionado por el CLIENTE, mediante la forma de pago también seleccionada por él en la Web de "myGESTIÓN".

El Cliente podrá darse de baja en el servicio en cualquier momento, mediante comunicación escrita y fehaciente a OPEN GESTIÓN, viniendo obligado a pagar únicamente por los meses naturales en los que haya mantenido en vigor su acceso a la aplicación.

El Cliente también podrá en cualquier momento modificar su configuración de programa, procediendo en este caso OPEN GESTIÓN a aplicar la modificación tarifaria que corresponda al alza o a la baja, con efectos desde la fecha de modificación de la configuración, en la siguiente factura que desde dicha fecha emita al CLIENTE.

El impago de la factura emitida dará derecho a OPEN GESTIÓN a suspender o resolver este contrato y proceder, en su consecuencia, a la cancelación del acceso del CLIENTE a la aplicación, una vez transcurrido 15 días desde el impago y mediando preaviso de OPEN GESTIÓN. En caso de resolución contractual el CLIENTE podrá recuperar la información que haya alojado hasta ese momento en el servidor de OPEN GESTIÓN solicitándolo al servicio de soporte de OPEN GESTIÓN, siempre que se encuentre al corriente en sus obligaciones de pago con OPEN GESTIÓN. En ningún caso OPEN GESTIÓN se hace responsable de los daños o perjuicios que se pudieran derivar directa o indirectamente por la suspensión o cancelación del servicio por estas circunstancias.

Una vez que se produzca la baja del CLIENTE en el servicio se procederá la deshabilitación de sus claves de acceso, así como al tratamiento de cualquier tipo de información del CLIENTE de acuerdo a lo establecido en la

normativa vigente de protección de datos.

4. DURACIÓN Y VIGENCIA

El presente contrato entrará en vigor el mismo día de la activación del servicio, la aceptación que se entenderá producida desde el día en el que el CLIENTE confirme la aceptación de este contrato a través de la Web www.mygestion.com.

Las claves de acceso a “myGESTIÓN” pertenecen exclusivamente al CLIENTE, el cliente crea sus propias claves que OPEN GESTIÓN no conoce. El CLIENTE se compromete a hacer un uso diligente de las mismas, así como a mantenerlas en secreto, no responsabilizándose OPEN GESTION del mal uso que el CLIENTE pueda hacer de dichas claves de acceso ni de los daños que se puedan ocasionar por dicha circunstancia. Asimismo, el CLIENTE deberá comunicar a OPEN GESTIÓN la pérdida, robo o cualquier incidencia de las claves de acceso a efectos de que OPEN GESTIÓN las desactive e inhabilite, y el proporcionar o permitir la creación, en su caso, de una nueva clave al CLIENTE, todo ello a fin de garantizar el correcto acceso a los datos e impedir accesos no autorizados.

La duración de este contrato comprenderá el período temporal que media desde la aceptación del mismo por OPEN GESTIÓN y el término del siguiente mes natural a la fecha de dicha aceptación. A partir de aquí el contrato se renovará tácita y automáticamente por cada mes natural que transcurra, de no mediar renuncia expresa y por escrito de cualquiera de las dos partes. En su caso, la renuncia expresa a este contrato regirá a partir del primer día del mes natural siguiente a la fecha de comunicación a la otra parte de dicha renuncia.

En el caso de promociones o pruebas gratuitas la duración del contrato será la indicada en las condiciones de la promoción o la prueba gratuita.

5. CONDICIONES DE ACCESO Y UTILIZACIÓN DE “myGESTIÓN”.

5.1. Características de la prestación ofertada:

Las prestaciones incluidas en “myGESTIÓN” que ofrece OPEN GESTIÓN, incluyendo precio, modo y condiciones de pago, se encuentra definidos detalladamente en el sitio web www.mygestion.com.

OPEN GESTION se reserva el derecho de cobrar una tarifa adicional de 6,01 euros, 10% sobre cantidades superiores a 30 euros en caso de devolución bancaria, y de bloquear temporalmente el servicio prestado ante cualquier

incidencia en el cobro del servicio, hasta la resolución de la misma y que el CLIENTE se encuentre al corriente de pago.

Todo CLIENTE seleccionará uno de los servicios ofertados, siendo esta operación el elemento de contratación del servicio que lleva aparejado la obligación de registro.

OPEN GESTIÓN podrá modificar el nombre usuario y contraseña, previo aviso al usuario vía correo electrónico.

5.2. Requisitos técnicos de acceso:

Para acceder a "myGESTIÓN", el Usuario debe contar con un acceso a la Red Internet y tener el equipo y los sistemas informáticos necesarios para realizar la conexión a la Red, incluyendo un terminal que sea adecuado al efecto (ordenador, teléfono, etc.), un módem u otro dispositivo de acceso análogo o similar y un navegador.

5.3. Denegación y retirada del acceso a "myGESTIÓN" y/o Servicios:

OPEN GESTIÓN se reserva el derecho a denegar o retirar el acceso a "myGESTIÓN" y/o Servicios, en cualquier momento y sin necesidad de previo aviso a aquellos Usuarios que incumplan estas Condiciones Generales o infrinjan cualquiera de los preceptos establecidos por la Ley 34/2002, de 11 de julio, de servicios de la sociedad de la información y de comercio electrónico (LSSICE) o legislación equivalente.

5.4. Módulo de Gestión de clientes (CRM):

El módulo de CRM está diseñado para empresas que realizan acciones de seguimiento sobre sus clientes, para ofertarles sus productos y servicios, nunca para realizar servicios de marketing a terceras partes, ni para realizar acciones de marketing como el SPAM, siendo el CLIENTE responsable del uso de la herramienta.

OPEN GESTIÓN se reserva el derecho de anexar al final de cada e-mail un pequeño texto indicando que la herramienta utilizada para el envío es myGESTIÓN.

En prevención del fraude se aplica la siguiente limitación: en el módulo CRM se aplica una limitación de envío de 5000 e-mails mensuales.

5.5. Módulo de Servicio Técnico (SAT):

El módulo de SAT, incluye un espacio que permite añadir imágenes. El tamaño total de todas esas imágenes, asociado a dicho módulo, no podrá superar los 200 MB.

En todo caso, si se requiere más espacio, el usuario podrá contratar el Módulo de Gestión Documental, que puede compartir espacio con el módulo SAT. Así mismo, el tamaño por defecto del Módulo de Gestión Documental (1 GB) puede ampliarse en bloques 1 GB adicional según la tarifa vigente.

5.6. Almacenamiento en servidores:

“myGESTIÓN” está diseñado para almacenar y garantizar la integridad de los datos de gestión del CLIENTE, entendiéndose 1 GB (aproximadamente 10 Millones de registros) como un tamaño de base de datos suficiente para este cometido. No obstante, en caso de estar justificado y previa petición por parte del CLIENTE se podrá incrementar el volumen de almacenamiento.

6. RESPONSABILIDADES.

-En caso de encontrarse vicio o defecto en el software o el servicio, OPEN GESTIÓN se compromete a resolverlo a la mayor brevedad.

-OPEN GESTIÓN no garantiza que las prestaciones del software y del servicio sean las que en opinión del CLIENTE debieran cumplirse.

-El CLIENTE será responsable de los datos introducidos en las bases de datos de la aplicación, así como del registro de estas ante las Agencias de Protección de Datos o cualquier otro aspecto legal de los mismos en caso de ser necesario.

-El CLIENTE será responsable de la realización de cualquier tipo de actuación ilícita, lesiva de derechos, nociva y/o perjudicial.

-Ninguna de las partes será responsable por daños indirectos, incidentales, especiales, punitivos o consecuentes, ni por lucro cesante o pérdida de ingresos (a excepción de las tarifas en virtud de este contrato), datos o uso de datos. La responsabilidad total de OPEN GESTIÓN por cualquier daño y perjuicio que surja en virtud o como consecuencia del presente contrato, ya sea contractual o extracontractual, o de cualquier otra naturaleza, o en

relación con el mal servicio o cualquier incumplimiento de este contrato estará limitada a devolver al CLIENTE un máximo de los pagos realizados por el CLIENTE a OPEN GESTIÓN en los últimos doce meses inmediatamente anteriores al evento que dio origen a dicha responsabilidad.

-Las interrupciones ocasionales realizadas por OPEN GESTIÓN con motivo de la mejora del servicio se limitarán al mínimo tiempo necesario y se llevarán a cabo durante franjas horarias de mínimo consumo de servicio.

-OPEN GESTIÓN en ningún caso será responsable de los daños y perjuicios, ya sean consecuencia directa o indirecta del uso o de la imposibilidad de uso del servicio, además OPEN GESTIÓN no se responsabilizará de la prestación defectuosa o interrupción del servicio en los siguientes supuestos sin ser numerus clausus:

- Causas de fuerza mayor.
- Negligencia en el uso de "myGESTIÓN" por parte del CLIENTE.
- Interrupciones en las comunicaciones del Centro de Datos donde se encuentran los servidores de OPEN GESTIÓN o de las comunicaciones del CLIENTE.

7. CONFIDENCIALIDAD Y PROTECCIÓN DE DATOS

OPEN GESTION, en cumplimiento del art. 12 y siguientes del RGPD, informa que para el ejercicio de sus derechos:

Responsable: Open Gestión, S.L. con C.I.F. nº B83635342, con domicilio en la C/ Teide 4 OF. 03, 28703 – San Sebastián de los Reyes (Madrid), con C.I.F. nº B83635342, inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Teléfono 91 630 05 51, correo electrónico: **info@opengestion.com**.

Finalidad: gestionar los compromisos y comunicaciones derivados de la presente relación contractual.

Legitimación: ejecución del presente contrato, y por lo tanto una negativa por parte del afectado al tratamiento de sus datos podría impedir su correcto desarrollo.

Destinatarios: Los datos se comunicarán a otras empresas del grupo empresarial Open Gestión, S.L. para fines administrativos internos, incluido el tratamiento de datos personales de clientes o empleados.

Derechos: de acceso, rectificación, supresión, limitación, así como otros derechos. Cualquier persona tiene derecho a obtener confirmación sobre si en Open Gestión S.L. estamos tratando datos personales que les conciernan, o no. Las personas interesadas tienen derecho a si acceder a

sus datos personales, así como a solicitar la rectificación de los datos inexactos o, en su caso, solicitar su supresión cuando, entre otros motivos, los datos ya no sean necesarios para los fines que fueron recogidos. En determinadas circunstancias, los interesados podrán solicitar la limitación del tratamiento de sus datos, en cuyo caso únicamente los conservaremos para el ejercicio o la defensa de reclamaciones. En determinadas circunstancias y por motivos relacionados con su situación particular los interesados podrán oponerse al tratamiento de sus datos. Open Gestión S.L. dejará de tratar los datos, salvo por motivos legítimos imperiosos, o el ejercicio o la defensa de posibles reclamaciones. Para cualquier ejercicio de sus derechos diríjase al correo electrónico indicado del responsable.

El Cliente será el titular y responsable de los datos alojados por él en la plataforma tecnológica "myGESTIÓN". A su vez, OPEN GESTIÓN actuará como encargado de tratamiento de los datos del CLIENTE, según lo establecido en el art. 28 RGPD. El acceso a los datos por parte del encargado del tratamiento no tiene la consideración legal de comunicación o cesión de datos sino de simple acceso a los mismos como elemento necesario para la realización de los servicios establecidos.

Los datos del Cliente únicamente serán tratados por OPEN GESTIÓN para asegurar el cumplimiento del servicio contratado, declarando las partes, como ya se ha indicado antes, que estos datos son confidenciales a todos los efectos y sujetos al más estricto secreto profesional incluso una vez finalizada la presente relación contractual, por lo que OPEN GESTIÓN adoptará todas las medidas de seguridad necesarias para que el personal a su cargo no acceda al contenido alojado por el CLIENTE para fines distintos a los previstos en este contrato. El encargado del tratamiento podrá añadir a los datos del CLIENTE unos registros de control a los efectos exclusivos de prestación del servicio contratado.

El cliente expresamente autoriza a OPEN GESTIÓN para que lleve a cabo la subcontratación de los servicios de alojamiento con terceras empresas, garantizando en todo caso que se cumplirán con las medidas de seguridad vigentes de nivel de seguridad alto, de acuerdo con la normativa vigente en España y en el ámbito de la Unión Europea. Este tercero subcontratado será considerado Encargado del tratamiento, para la realización de actividades de tratamiento específicas. En tal caso, informará previamente y por escrito al Responsable del tratamiento de cualquier cambio previsto en relación con la incorporación o sustitución de nuevos Encargados de tratamientos. Esta información indicará claramente las actividades de tratamiento subcontratadas, la identidad y los datos de contacto del otro Encargado del

tratamiento así como las fechas del contrato de subcontratación. El Responsable del tratamiento dispondrá de un plazo de quince (15) días a partir de la recepción de esta información para presentar por escrito sus objeciones motivadas. Sólo se podrá efectuar la subcontratación si el Responsable del tratamiento no ha formulado ninguna objeción en dicho plazo.

El Encargado del tratamiento garantizará que el otro Encargado del tratamiento presente las mismas garantías en relación con la adecuada aplicación de medidas técnicas y organizativas de manera que el tratamiento responda a los requisitos del RGPD. Si el otro Encargado del tratamiento no cumple con sus obligaciones en cuanto a la protección de los datos personales, el Encargado del tratamiento será plenamente responsable ante el Responsable del tratamiento de la ejecución por parte del otro Encargado del tratamiento de sus obligaciones.

Actualmente OPEN GESTIÓN tiene subcontratado este servicio de alojamiento con la empresa AXARNET COMUNICACIONES SL, ubicada en Ronda de Narciso Monturiol y Estarriol 17 B, 1-1, 46980 Paterna, Valencia (España), con CIF Nº B97193114. En su caso, será comunicado al CLIENTE el cambio de ubicación de la plataforma tecnológica.

Toda la información que el CLIENTE proporcione a OPEN GESTIÓN, tanto datos de titularidad directa del CLIENTE como datos de terceros necesarios para el desarrollo del servicio objeto del presente contrato, será tratada con el mayor secreto y confidencialidad, respetando las medidas de seguridad impuestas por el RGPD y la normativa vigente.

OPEN GESTIÓN debe tratar los datos conforme a las instrucciones del CLIENTE y en el marco del contrato, no pudiendo utilizarlos para un fin distinto al contrato principal suscrito entre OPEN GESTIÓN y el CLIENTE.

OPEN GESTIÓN se compromete en consecuencia a adoptar las medidas, técnicas y organizativas que garanticen la seguridad de los datos de carácter personal y eviten su alteración, pérdida, tratamiento o acceso no autorizado, habida cuenta del estado de la tecnología, la naturaleza de los datos y los riesgos a que estén expuestos, ya provengan de la acción humana o del medio físico natural.

Una vez finalizada la prestación contractual, la información objeto del encargo será eliminada, ya que OPEN GESTIÓN trabaja en todo momento con copias de documentos alojados y facilitados por el CLIENTE o por los

terceros relacionados con él, siendo ellos, en todo caso, los responsables de la custodia de los documentos originales. Por lo que OPEN GESTIÓN NO ES UN SERVICIO DE BACKUP Y NO SE RESPONSABILIZA DE LA PÉRDIDA DE DATOS O EL BORRADO ACCIDENTAL POR PARTE DEL CLIENTE. No obstante, lo anterior y siempre que el CLIENTE así lo solicite, OPEN GESTIÓN devolverá al CLIENTE los datos alojados por él mediante los soportes o documentos en que consten éstos sin conservar copia alguna de los mismos.

OPEN GESTIÓN podrá conservar, debidamente bloqueados, los datos o documentos en tanto pudieran derivarse responsabilidades de su relación con el responsable del Fichero o Tratamiento.

La descarga de datos para la utilización en aplicaciones propias del usuario será de su exclusiva responsabilidad, debiendo cumplir, en su caso, las precauciones establecidas en el RGPD y en la normativa vigente.

OPEN GESTIÓN se compromete a comunicar a sus empleados, incluidos trabajadores de empresas de trabajo temporal, becarios o personal externo, las obligaciones establecidas en los apartados anteriores y, en concreto, las relativas al deber de secreto y medidas de seguridad, o cualesquiera otras aplicables que se deriven del cumplimiento de los principios y derechos del RGPD.

8. TERMINACIÓN DEL CONTRATO

El contrato finalizará cuando, además de las causas legalmente establecidas, concurra alguna de las siguientes:

- a) Mutuo acuerdo de las partes.
- b) Finalización del período inicial de duración o de las sucesivas prórrogas.
- c) Resolución por incumplimiento de alguna de las partes de las obligaciones derivadas del Contrato.

9. PROPIEDAD INTELECTUAL E INDUSTRIAL

La titularidad y todos los Derechos de Propiedad Intelectual de "myGESTIÓN" así como la estructura, esquemas de funcionamiento, manuales operativos, documentación asociada, ordenación y presentación

de sus contenidos permanecerán siendo plenamente propiedad de OPEN GESTIÓN.

Dicha titularidad está protegida por las leyes sobre Propiedad Intelectual e Industrial, quedando prohibida su reproducción, distribución, comunicación pública y transformación.

10. SLA: ACUERDO DE NIVEL DE SERVICIO

El término "SLA" corresponde a las siglas de la expresión inglesa "*service level agreement*", que traducimos como acuerdo de nivel de servicio. Se define en este documento el nivel de compromiso que OPEN GESTIÓN asume para cumplir con unos niveles de calidad de servicio en concepto de Aprovisionamiento, Disponibilidad del Servicio y Atención al Cliente.

Aprovisionamiento del servicio "myGESTIÓN"

El tiempo de aprovisionamiento del servicio se define como el tiempo transcurrido desde la formalización del alta online, hasta la entrega o puesta en marcha del servicio.

OPEN GESTIÓN se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a la provisión de servicios contratados en función de la modalidad elegida.

5 minutos

Disponibilidad del servicio "myGESTIÓN"

La disponibilidad de "myGESTIÓN", se define como el tiempo en que la aplicación está disponible y operativa para el objetivo del servicio. El cálculo de la disponibilidad se realizará según la siguiente fórmula:

Disponibilidad (%) = ((6 meses- Tiempo de indisponibilidad) /6 meses) X100%

OPEN GESTIÓN se compromete a cumplir el siguiente nivel de servicio en cuanto a disponibilidad semestral de los servicios de servidores dedicados prestados al cliente: 99,5%

Atención al cliente

OPEN GESTIÓN cuenta con un Servicio de Atención al Cliente (SAC) propio que asegura una óptima gestión de comunicación entre el CLIENTE y OPEN GESTIÓN, tanto en el aprovisionamiento como en la gestión posterior de todos los aspectos relativos al servicio prestado.

OPEN GESTIÓN se compromete a cumplir los siguientes niveles de calidad, en función de la clasificación de la petición del cliente y respecto al tiempo de respuesta.

30 minutos

11. FUERO.

Las presentes condiciones están redactadas en español y se encuentran sometidas a la legislación española vigente. Para cualquier tipo de controversia derivada de la utilización de los servicios ofrecidos o de los contenidos propios de "myGESTIÓN" las partes, con la aceptación de éstas Condiciones, se someterán a los Tribunales y Juzgados de la Villa de Madrid (España).